

<<银行业CRM理论与实务>>

图书基本信息

书名：<<银行业CRM理论与实务>>

13位ISBN编号：9787121008740

10位ISBN编号：7121008742

出版时间：2005-2-1

出版时间：电子工业出版社

作者：王实,张胜,马红兵,郭为民

页数：338

字数：498400

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<银行业CRM理论与实务>>

内容概要

本书系一部对银行建设CRM系统进行部线和规范化的书籍。

全书通过介绍CRM的概念和原理，对CRM进行了理性的分析，并对银行进行CRM系统建设的必要性和背景进行了客观和详细的论述。

为了在银行中更好地建设CRM，书中制定了指导性的建设规范即银行CRM系统构架，这是本书的精华所在。

在这一构架的指导下，书中给出了银行CRM系统的各个应用子系统的建设重点和细节，对银行建设CRM系统所要的核心进行了概要讲解，同时也对成熟的项目实施与管理手段进行了阐述。

为了将银行CRM这一非核心业务系统的投资回报率表述清楚，书中通过重点研讨，提出了切实可行的衡量手段。

最后本书还通过对CRM产品和应用案例的分析给银行CRM建设者们以良好的借鉴。

本书以CRM理论为核心，以CRM规范架构为主导，全面介绍了银行建设CRM的相关知识，对银行经营管理者、客户经理以及CRM系统的建设者提供了确实有效的参考。

<<银行业CRM理论与实务>>

书籍目录

第1章 银行业CRM原理和背景 1.1 CRM概念 1.1.1 客户 1.1.2 客户关系 1.1.3 客户关系管理 1.1.4 客户关系控制 1.2 CRM原理 1.2.1 客户营销理论 1.2.2 客户营销策略 1.2.3 客户价值模型 1.3 CRM系统 1.3.1 组成要素 1.3.2 系统划分 1.3.3 子系统要点 1.4 国外CRM发展历史和前瞻 1.4.1 产品发展 1.4.2 技术的演变 1.4.3 未来发展 1.4.4 市场的发展 1.5 银行业面临的客户问题和对CRM的需求 1.5.1 面临的客户问题 1.5.2 对CRM的迫切需求 1.6 CRM带给银行业的利益 1.6.1 近期和远期的利益 1.6.2 有形和无形的利益 1.7 银行业CRM的工作重点 1.8 银行业CRM建设难点分析 1.8.1 方向问题 1.8.2 阶段问题 1.8.3 收益问题 1.8.4 人员问题 1.8.5 认识问题 1.8.6 管理问题

第2章 银行业CRM系统架构 2.1 系统的理论架构研究 2.1.1 统一客户视图理论 2.1.2 银行客户细分组合理论 2.1.3 银行客户经理制 2.2 IT规划 2.2.1 银行IT总体规划 2.2.2 CRM系统定位 2.2.3 CRM系统的建设 2.3 参考模型 2.3.1 客户模型 2.3.2 CRM核心模型 2.4 设计理念 2.5 总体方案 2.5.1 客户数据中心 2.5.2 三套整合 2.5.3 五个系统 2.5.4 两个平台 2.5.5 软件环境 2.5.6 硬件环境 2.5.7 安全保障 2.5.8 可靠保障

第3章 银行CRM应用子系统 3.1 系统总体功能 3.2 接入系统 3.2.1 客户多媒体接入系统 3.2.2 内部管理门户 3.3 客户管理系统 3.3.1 客户档案子系统 3.3.2 市场营销子系统 3.3.3 销售管理子系统 3.3.4 客户服务子系统 3.3.5 客户经理子系统 3.4 客户个人理财系统 3.4.1 理财对象管理 3.4.2 理财服务管理 3.4.3 客户理财服务管理 3.4.4 理财方案管理 3.4.5 个性化综合理财管理 3.4.6 客户自助理财管理 3.5 客户信息分析系统 3.5.1 系统简介 3.5.2 数据流程及数据模型 3.5.3 功能模块 3.6 客户业务信息管理系统 3.6.1 产品和服务管理 3.6.2 文档管理 3.6.3 信息发布与交流 3.6.4 培训管理 3.6.5 内容和知识管理 3.7 系统管理平台 3.7.1 基本配置管理 3.7.2 权限管理 3.7.3 参数和模型的管理 3.7.4 系统预警告警管理 3.7.5 workflow 定制与监控管理 3.7.6 工作报表管理 3.7.7 元数据管理 3.7.8 数据抽取管理 3.7.9 数据备份管理 3.7.10 系统日志和监控管理 3.8 数据接口平台 3.8.1 设计原则 3.8.2 实现方式 3.8.3 功能设计

第4章 银行业CRM软件技术 4.1 XML技术..... 4.2 EAI技术 4.3 门户技术 4.4 数据仓库技术 4.5 数据挖掘技术 4.6 数字证书技术

第5章 CRM系统项目实施与管理 5.1 项目管理 5.2 CRM实施方法论 5.3 CRM项目实施招标投标

第6章 银行业CRM投资回报分析 6.1 正确地认识投资和回报 6.2 定量分析CRM的投资回报 6.3 评估团队

第7章 产品比较分析 7.1 产品功能和技术架构分析 7.2 重点厂商金融解决方案

第8章 银行业CRM项目案例分析 8.1 Chase-Flemings (大通) CRM项目 8.2 澳大利亚西太平洋银行(Australia Westpac Bank)CRM BI项目 8.3 加拿大皇家银行CRM项目 8.4 汇丰银行CRM项目 8.5 Capital One财务公司CRM应用 8.6 M & T银行CRM应用参考文献

<<银行业CRM理论与实务>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>